

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. FORMATOS
7. ANEXOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	03/12/2019	Inicial

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
 Berenice Santonja Masià Subdirectora de Gestión de la Calidad y la Comunicación - BUA Fecha 03/12/2019	 María Blanes Gran Directora de la BUA Fecha 03/12/2019

Fecha: 21/1/2020

Sello:



1. OBJETO

Establecer los métodos para la recogida de datos y su posterior análisis y envío a instituciones que nos los solicitan.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las unidades y bibliotecas de centro de la Biblioteca Universitaria (BUA).

3. RESPONSABILIDADES

- **Personal gestor de la Biblioteca Universitaria (BUA):** cumplimentar y enviar los datos solicitados en los formularios.
- **Subdirectores/as:** supervisar en las fechas correspondientes que los datos han sido enviados.
- **Personal de la Unidad de Gestión de la Calidad y la Comunicación (UGCC):** recoger los datos, filtrarlos, elaborarlos y enviarlos a la Dirección de la BUA.
- **Dirección de la BUA:** analizar los datos y elaborar informes.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *Manual de recogida de datos estadísticos*

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Los datos que se recogen en la BUA son principalmente de dos tipos:

- a) Datos cuantitativos que aportan las distintas unidades/bibliotecas a través de
 - a. Formularios.
 - b. Documentos editables disponibles en la intranet de la BUA.
- b) Datos cualitativos
 - a. *Encuesta de comunicación interna (F044).*
 - b. Encuesta de satisfacción con el servicio realizada por la UTC (Unidad Técnica de Calidad de la UA).

5.1. Datos cuantitativos

5.1.1. Definir cuáles son los datos necesarios

La Comisión Técnica de la BUA establece en el *Manual de recogida de datos estadísticos* cuáles son los datos cuantitativos necesarios para:

- *Memoria académica de la BUA (F046)*
- Plan Estratégico de la UA
- *Informe Carta de Servicios de la BUA (F047)*
- UA en cifras

- INE
- Anuario de REBIUN
- *Informe de calidad de la BUA (F048)*

5.1.2. Recogida de datos por las bibliotecas/unidades

El personal de las bibliotecas/unidades recoge sistemáticamente datos de los servicios ofrecidos al personal usuario.

5.1.3. Envío de datos a la UGCC

El personal de las unidades/bibliotecas envía de forma periódica los datos recogidos a través de los formularios o documentos editables alojados en la intranet de la BUA.

5.1.4. Recordatorio a las unidades/bibliotecas implicadas

El personal de la UGCC envía un *Recordatorio electrónico de envío de estadísticas (F045)* según el calendario establecido en el *Manual de recogida de datos estadísticos*.

5.1.5. Procesamiento y envío de los datos a la Dirección de la BUA

En la fecha establecida en el *Manual de recogida de datos estadísticos* el personal de la UGCC descarga los datos que necesita, los procesa y los envía a las instituciones o servicios de la UA solicitantes o a la Dirección de la BUA para que elabore los informes correspondientes.

5.2. Datos cualitativos

5.2.1. Encuesta de comunicación interna

El personal de UGCC diseña la encuesta de comunicación interna, envía un correo electrónico a todo el personal de la BUA con el enlace al cuestionario de la *Encuesta de comunicación interna (F044)* y establece una fecha límite para cumplimentarlo. Descarga los datos y los envía a la Dirección para su análisis y elaboración del *Informe encuesta de comunicación interna (F049)*.

5.2.2. Encuesta de satisfacción del personal usuario

El personal de la UGCC colabora con la UTC en la elaboración del cuestionario de satisfacción del personal usuario. Una vez realizada la encuesta por el personal de la UTC, el personal de la UGCC recibe por correo electrónico los datos obtenidos y los reenvía a la Dirección de la BUA que elabora el *Informe encuesta de satisfacción con el servicio (F050)*.

5.3. Difusión de informes de resultados

El personal de la UGCC difunde los informes elaborados por la Dirección a través de RUA y de la página web o de la Intranet de la Biblioteca Universitaria.

6. FORMATOS

- *F026 Recogida estadística de consultas*
- *F044 Encuesta de comunicación interna*
- *F045 Recordatorio electrónico de envío de estadísticas*
- *F046 Memoria académica de la BUA*
- *F047 Informe Carta de Servicios de la BUA*
- *F048 Informe de calidad de la BUA*
- *F049 Informe encuesta de comunicación interna*
- *F050 Informe encuesta de satisfacción del servicio*

7. ANEXOS

7.1. Diagrama de flujo

